

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGURUHI KEPUASAN
PASIEEN RAWAT JALAN POLIGIGI DI RUMAH SAKIT UNS**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata II
pada Jurusan Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana**

Oleh:

RINI ROSITAH
P 100 170 065

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGURUHI KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN POLIGIGI DI RUMAH SAKIT UNS

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

RINI ROSITAH

P100170065

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen
Pembimbing I



Prof. Dr. M. Wahyuddin, SE, MS

NIDN : 0604075802

Dosen
Pembimbing II



Prof. Dr. dr. EM Sutrisna, M.Kes

NIDN : 0620087001

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGURUHI KEPUASAN PASIEAN RAWAT JALAN POLIGIGI DI RUMAH SAKIT UNS

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh

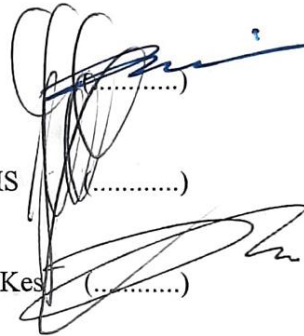
Rini Rositah

P100170065

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Hari Kamis, 24 Desember 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Ihwan Susila, M.Si, Ph.D
(Ketua Dewan Penguji)
2. Prof. Dr. HM. Wahyuddin, MS
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Prof. Dr. dr. EM Sutrisna, M.Kes
(Anggota II Dewan Penguji)



Direktur Sekolah Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Prof. Dr. Bambang Sumardjoko
NIDN : 0014056201

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 24 Desember 2020

Penulis



RINI ROSITAH
P 100 170 065

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGURUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLIKLINIK DI RUMAH SAKIT UNS

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien atas performance produk/jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Faktor-faktor yang pendorong kepuasan pelanggan yaitu biaya dan kualitas pelayanan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang populer adalah ServQual. Berdasarkan konsep ini, *service quality* mempunyai lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas dan jaminan. Selain itu, Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh positif kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas, jaminan dan biaya terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner. Sampel penelitian adalah pasien pasien yang menggunakan jasa rawat jalan poliklinik gigi RS UNS berjumlah 33 responden. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien dan variabel independen adalah kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas, jaminan dan biaya. Uji hubungan antar variabel dilakukan dengan teknik uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan dimensi kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas dan biaya berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien. Pada dimensi jaminan menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Fasilitas, Jaminan Dan Harga

Abstract

Patient satisfaction is the patient's perception of the product/service performance in meeting customer expectations. The factors driving customer satisfaction are cost and service quality. One popular service quality concept is ServQual. Based on this concept, service quality has five dimensions, namely reliability, responsiveness, empathy, facilities and assurance. Apart from that, another factor that affects patient satisfaction is cost. The purpose of this study was to analyze the positive effects of reliability, responsiveness, empathy, facilities, assurance and costs on patient satisfaction. This research is a quantitative study and the data collection method in this study is a survey using a questionnaire. The research sample was 33 patients who used the outpatient services of the dental polyclinic at UNS Hospital. The dependent variable in this study is patient satisfaction and the independent variables are reliability, responsiveness, empathy, facilities, assurance and cost. The test for the relationship between variables was carried out using multiple regression test techniques. The results showed that the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, facilities and costs had a positive effect on patient satisfaction. The assurance dimension shows a negative effect on patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Reliability, Responsiveness, Empathy, Facilities, Guarantee and Price

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana yang berperan memberikan pelayanan dan perawatan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam perkembangannya, jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit dari tahun ke tahun mulai mendapat perhatian dari masyarakat yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah rumah sakit. Berdasarkan data yang didapat dari laporan Riset Fasilitas Kesehatan pada tahun 2011 terdapat peningkatan jumlah rumah sakit dan tempat tidurnya. Terdapat 1.202 RS. dengan kapasitas 141.603 pada tahun 2009, dan pada tahun 2013 meningkat menjadi 1,725 RS dengan kapasitas 245.340 tempat tidur dan akan terus meningkat dari tahun ketahun (Depkes, 2015).

Peningkatan jumlah rumah sakit pada era globalisasi akan mampu menyebabkan persaingan rumah sakit semakin terbuka sehingga industri kesehatan merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Persaingan ketat antar rumah sakit menyebabkan setiap rumah sakit dituntut untuk meningkatkan daya saing dengan meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan rumah sakit.

Dalam rumah sakit, kepuasan pasien merupakan faktor penting yang di implementasikan dalam sebuah pelayanan, salah satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mana merupakan pelayanan kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Muninjaya, 2011).

Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting untuk mengukur kualitas dalam perawatan kesehatan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi hasil klinis, kepercayaan pasien, dan klaim malpraktek medis. Hal tersebut dipengaruhi oleh ketepatan waktu, efisien, dan pemberian layanan kesehatan berkualitas yang berpusat pada pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator yang sangat efektif untuk mengukur keberhasilan dokter dan rumah sakit.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Pohan (2007:145) kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan

kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sehingga kajian tentang kepuasan pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel yang mempengaruhinya.

Konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 26) yang berkaitan dengan kepuasan dikenal dengan istilah “RATER” yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati) dan *reliability* (kehandalan). Konsep ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang dapat memuaskan penerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap, menumbuhkan jaminan, menunjukkan bukti fisik yang terlihatnya (fasilitas), empati dan kehandalan dalam menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan penerima pelayanan.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya. Seringkali kita mendengar bahwa biaya yang tinggi dari suatu barang atau jasa mencerminkan barang itu berkualitas baik. Demikian juga sebaliknya rendahnya biaya suatu barang mencerminkan kualitas barang tersebut jelek. Biaya suatu barang dan jasa merupakan penentu bagi permintaan pasarnya. Biaya dapat mempengaruhi *market share* dan jasa juga dapat mempengaruhi posisi persaingan rumah sakit. Dalam kasus ini, biaya yang dimaksud adalah biaya obat-obatan dan kesesuaian biaya yang dikeluarkan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RS UNS.

Beberapa penelitian terkait kepuasan pasien telah banyak dilakukan di banyak rumah sakit, diantaranya hasil dilakukan oleh Az-zahroh (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan, dkk (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Selain itu hasil penelitian lain juga ditemukan dalam penelitian Shan dkk (2016) terkait ketidakpuasan pasien diantaranya yakni kualitas pelayanan yang

buruk, biaya rumah sakit yang tinggi, dan pelayanan rumah sakit yang buruk sangat mempengaruhi ketidakpuasan pasien dirumah sakit Heilongjiang Cina.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Setyawati dkk (2018) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien menunjukkan variabel fasilitas dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Keanekaragaman hasil penelitian juga didapat dari Supartiningsih (2017) mengenai pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen dimana kepuasan pasien berpengaruh pada tampilan fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*).

Penelitian yang dilakukan Budiarti (2016) menyatakan bahwa variabel biaya berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien, artinya kebijakan harga dan pelayanan yang baik akan berdampak besar terhadap kepuasan pasien.

Rumah sakit UNS merupakan rumah sakit yang berfungsi sebagai tepat pendidikan, penelitian dan pelayanan kesehatan, termasuk layanan kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, RS UNS merupakan rumah sakit yang baru berdiri dan lokasi nya berdekatan dengan rumah sakit lama. Sehingga RS UNS dituntut untuk selalu berbenah diri. Untuk itu, pihak manajemen perlu memperhatikan kepuasan pelanggan agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain yang sudah ada sebelumnya. Mengukur kualitas pelayanan dan biaya rumah sakit terhadap kepuasan pasien dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang, serta belum ada penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan poligigi di Rumah Sakit UNS yang dapat digunakan pihak manajemen untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan setia. Oleh karena itu analisis faktor-faktor yang mempegaruhi kepuasan pasien RS UNS perlu dilakukan.

Berdasarkan keterangan diatas, rumusan masalah dalam peneitian ini adalah apakah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), fasilitas (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan biaya berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.

Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas, jaminan dan biaya terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.

2. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Rancangan penelitian ini menggunakan *cross sectional* yaitu penelitian untuk mengukur variabel independen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas, jaminan dan biaya, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien rawat jalan poligigi RS UNS pada saat tertentu secara bersamaan.. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit UNS pada Bulan November 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poligigi di Rumah Sakit UNS. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 33 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* , yaitu pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu atau umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini dengan menggunakan kriteria-kriteria yang telah ditentukan yaitu seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan poligigi di RS UNS periode bulan Novemver 2020. Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) 23 *for windows*. Penelitian ini diuji dengan beberapa uji statistik yang terdiri dari analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada penelitian berdasarkan jenis kelamin presentasinya sebesar 60% responden perempuan dan 40% responden laki-laki. Berdasarkan usia pasien, presentase yang berusia lebih dari 30 tahun dengan presentasi sebesar 55%. Sedangkan usia 20-25 tahun sebesar 21%% dan usia 26-30 tahun sebesar 24%.

3.1 Pengujian Instrumen Penelitian

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya setiap butir angket (kuesioner) yang diajukan sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Alat ukur yang digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor kuesioner dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Ukuran valid tidaknya suatu pernyataan dapat dilihat dari output SPSS versi 23 berupa nilai item total statistik masing-masing butir angket.

Suatu butir kuesioner dinyatakan valid apabila $R_{hitung} > R_{Tabel}$. Nilai R_{Tabel} dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan $N = 33$ sebesar 0,3340. Hasil output yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel kehandalan (x_1), daya tanggap (x_2), empati (x_3) dan fasilitas (x_4), jaminan (x_5), biaya (x_6) terhadap kepuasan pasien (y) pada rumah sakit uns dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R Tabel (n = 33, $\alpha = 0,05$)	Status
X ₁	K1	0,637	0,344	Valid
	K2	0,649	0,3440	Valid
	K3	0,928	0,3440	Valid
	K4	0,758	0,3440	Valid
X ₂	D1	0,666	0,3440	Valid
	D2	0,626	0,3440	Valid
	D3	0,575	0,3440	Valid
X ₃	E1	0,498	0,3440	Valid
	E2	0,896	0,3440	Valid
X ₄	FK 1	0,493	0,3440	Valid
	FK 2	0,401	0,3440	Valid
	FK 3	0,716	0,3440	Valid
	FK 4	0,446	0,3440	Valid
	FK 5	0,662	0,3440	Valid
X ₅	JK 1	0,756	0,3440	Valid
	JK 2	0,704	0,3440	Valid
	JK 3	0,819	0,3440	Valid
	JK 4	0,630	0,3440	Valid
X ₆	B1	0,933	0,3440	Valid
	B 2	0,891	0,3440	Valid
Y	Y 1	0,761	0,3440	Valid
	Y2	0,776	0,3440	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua angket yang digunakan dalam variabel kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), empati (X_3), fasilitas (X_4), jaminan (X_5), biaya (X_6) dan kepuasan pasien (Y) pada rawat jalan poligigi RS UNS dinyatakan valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji keakuratan dan konsistensi dari data kuesioner (angket) dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai R_{hitung} dengan R_{Tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* maka R_{hitung} akan diwakili oleh nilai *Alpha* pada Tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Kehandalan	0,671	4
Daya Tanggap	0,660	3
Empati	0,671	2
Fasilitas	0,659	5
Jaminan	0,662	4
Biaya	0,664	2
Kepuasan pasien	0,663	2

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Dari hasil output *reliability statistic* diatas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,667 dengan jumlah pernyataan 7 item. Nilai R Tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden $N = 33$ adalah 0,3440. Dengan demikian, nilai *alpha cronbach* $0,669 > 0,3440$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga

ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,60 – 0,80 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian reliabel

3.2 Uji Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik, maka berikut di dalam Tabel 3 ditampilkan karakteristik sampel yang digunakan di dalam penelitian ini meliputi: nilai minimum, nilai maksimum dan rata-rata sampel (*mean*), untuk masing-masing variabel.

Tabel 3. Hasil Statistik Deskriptif

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Kehandalan	33	1,00	5,00	4,12	0,51
Daya tanggap	33	1,00	5,00	4,34	0,35
Empati	33	4,00	5,00	4,28	0,31
Fasilitas	33	1,00	5,00	3,67	0,35
Jaminan	33	4,00	5,00	4,42	0,32
Biaya	33	2,00	5,00	4,10	0,42
Kepuasan pasien	33	2,00	5,00	4,28	0,39
Valid N (listwise)	33				

Sumber: data diolah, 2020

1) Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan suatu rumah sakit untuk memberikan pelayanan dengan segera. Hasil pengujian uji statistik deskriptif yang ditunjukkan Tabel 3 menunjukkan bahwa RS UNS handal dalam melayani pasien.

2) Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kemampuan rumah sakit dalam merespon keluhan pasien. Apabila daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan baik, penjelasan yang bijaksana, detail, dan mudah dimengerti oleh penerima pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Hasil pengujian uji statistik deskriptif yang ditunjukkan Tabel 3 menunjukkan bahwa RS UNS tanggap dalam melayani pasien.

3) Empati

Empati merupakan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Empati dalam pelayanan yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik dan pengertian petugas dalam melayani pasien sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Hasil pengujian statistik deskriptif yang ditunjukkan Tabel 3 menunjukkan bahwa RS UNS memiliki empati yang baik dalam melayani pasien.

4) Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana yang diperlukan rumah sakit untuk memacu usaha rumah sakit agar dapat melayani masyarakat. Hasil pengujian statistik deskriptif yang ditunjukkan Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel Fasilitas RS UNS cukup baik dalam melayani pasien.

5) Jaminan

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan keterampilan petugas yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Hasil pengujian statistik deskriptif yang ditunjukkan Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel jaminan RS UNS baik dalam melayani pasien.

6) Biaya

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hasil pengujian statistik deskriptif yang ditunjukkan Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel biaya RS UNS sesuai dengan harapan pasien.

7) Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Hasil pengujian statistik deskriptif yang ditunjukkan Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien RS UNS baik dalam melayani pasien.

3.3 Analisis Data

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien yang diukur dengan menggunakan metode indikator dengan cara membaca dan menganalisis kesesuaian harapan, penanganan keluhan dan kewajaran harga produk dan jasa, serta analisis terhadap variabel independen yaitu kualitas pelayanan, biaya, fasilitas pelayanan dan jaminan kesehatan.

Pada penelitian ini menggunakan sampel seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di RS UNS. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan (*judgment sampling*) jumlah sampel sebanyak 33. Pengolahan Variabel dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 23.

3.3.1 Uji Asumsi Klasik

3.3.1.1 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

Keterangan Normalitas	P-Value	Simpulan
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,328	Berdistribusi Normal

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Hasil uji normalitas pada Tabel di atas menunjukkan bahwa data penelitian telah terdistribusi normal yang dibuktikan dengan Monte Carlo Sig. sebesar 0,328 yang lebih besar dari tingkat signifikansi penelitian 0,05. Data pada penelitian telah terdistribusi normal, maka data dapat digunakan dalam pengujian dengan model regresi berganda.

3.3.1.2 Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian VIF dari model regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kehandaan	0,490	2,040	Tidak ada multikoleniaritas
Daya Tanggap	0,385	2,599	Tidak ada multikoleniaritas
Empati	0,926	1,080	Tidak ada multikoleniaritas
Fasilitas	0,338	2,961	Tidak ada multikoleniaritas
Jaminan	0,220	4,552	Tidak ada multikoleniaritas
Biaya	0,388	2,578	Tidak ada multikoleniaritas

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Nilai *tolerance* pada model regresi Tabel di atas lebih besar dari 0,1 dan nilai *VIF* semua variabel lebih kecil dari 10. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa dalam model-model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji white, dalam uji *White* hasil yang diperoleh adalah R^2 untuk menghitung c^2 , dimana $c^2 = n \times R^2$. Pengambilan keputusan untuk melihat hasil uji white yaitu apabila $c^2_{hitung} < c^2_{Tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian. Untuk melihat c^2_{Tabel} menggunakan Tabel chi square dengan *df* (*degree of freedom*) adalah banyaknya variabel independen dalam regresi *auxiliary* dan tingkat signifikansi 0,05.

Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas			
R ²	C ² hitung	C ² Tabel	Kesimpulan
0,287	7,821	11,07	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan Tabel nilai Chi square hitung 7,8211 kurang dari Chi square Tabel sebesar 11,07. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji terbebas dari uji asumsi klasik heteroskedastisitas.

3.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi adalah salah satu alat analisis statistik yang bertujuan untuk prediksi. Regresi akan menghasilkan *parameter estimate* yang menunjukkan berapa nilai rata-rata Y pada nilai X yang terjadi. Parameter yang dihasilkan dalam analisis regresi menggambarkan respons Y atas perbedaan variabel X.

Tabel 7 Hasil Uji Regresi			
Variabel	Koefisien	T	Sig.
(Constant)	0,849	0,581	0,566
Kehandalan	0,073	3,573	0,001
Daya tanggap	0,094	3,919	0,002
Empati	0,097	3,470	0,002
Fasilitas	0,219	3,335	0,003
Jaminan	-0,421	-3,752	0,001
Biaya	1,061	8,504	0,000
(R ²)	0,816		
Adjusted R Square	0,773		
F _{hitung}	19,209		0,000 ^b

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2020

Hasil pengujian hipotesis penelitian dibawah ini diperoleh dari tehnik analisis regresi linier berganda, menggunakan IBM SPSS 23. Berdasarkan hasil uji regresi pada Tabel 7 di atas, maka persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pasien} = - 0,849 + 0,073K + 0,094D + 0,097E + 0,21F - 0,421J + 1,061 B + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien regresi variabel kehandalan (β_1) positif sebesar 0,073. Hal ini menunjukkan bahwa semakin handal petugas dalam memberikan pelayanan maka pasien akan semakin puas.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (β_2) positif sebesar 0,094. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tanggap petugas dalam memberikan pelayanan maka pasien akan semakin puas.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel empati (β_3) positif sebesar 0,097. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berempati petugas dalam memberikan pelayanan maka pasien akan semakin puas.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel fasilitas pelayanan (β_4) positif sebesar 0,219. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas rumah sakit yang disediakan maka pasien akan semakin puas.
- 5) Nilai koefisien regresi variabel jaminan kesehatan (β_5) negatif sebesar -0,421. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan rumah sakit tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.
- 6) Nilai koefisien regresi variabel biaya (β_6) positif sebesar 1,061. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan rumah sakit sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

3.3.3 Pengujian Hipotesis

3.3.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Tujuan dari uji Koefisien Determinasi adalah untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Tingkat ketepatan regresi dinyatakan dalam koefisien determinasi majemuk (R^2) yang nilainya antara 0 sampai dengan 1. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen.

Hasil perhitungan pada Tabel 7 di atas, diperoleh nilai nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,773 atau 77,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi perubahan variabel pengungkapan kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kehandalan, daya tanggap, empati,

fasilitas, jaminan dan biaya. Sedangkan sisanya yaitu 22,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

3.3.3.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji model. Apabila nilai probabilitas F signifikan maka model persamaan regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Pada Tabel 7 di atas, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas, ,jaminan dan biaya terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} = 19,209 > F_{Tabel} = 2,66$, sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga secara bersama-sama terdapat pengaruh positif antara kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas, jaminan dan biaya terhadap kepuasan pasien di RS UNS.

3.3.3.3 Uji t

Tujuan uji statistik t adalah untuk mengetahui masing-masing pengaruh variabel independen apakah berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Berdasarkan Tabel 4.7 di atas diketahui bahwa :

- 1) Pada variabel kehandalan diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ atau $3,573 > 2,04841$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 di terima. Berarti kehandalan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
- 2) Pada variabel daya tanggap diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ atau $3,919 > 2,04841$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 di terima. Berarti daya tanggap secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien
- 3) Pada variabel empati diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ atau $3,470 >$

2,04841 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 di terima. Berarti empati secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

- 4) Pada variabel Fasilitas di ketahui memiliki nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{Tabel}$ atau $3,335 > 2,04841$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 di terima yang berarti fasilitas secara signifikan berpengaruh positif Fasilitas terhadap kepuasan pasien.
- 5) Pada variabel jaminan di ketahui memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} < t_{Tabel}$ atau $-3,752 < 2,04841$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_5 di tolak yang berarti jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien.
- 6) Pada variabel biaya di ketahui memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ atau $8,504 > 2,04841$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_6 di terima yang berarti secara signifikan berpengaruh positif antara biaya terhadap kepuasan pasien.

A. Pembahasan dan Hasil Analisis Data

Peneliti memfokuskan pada pembahasan berdasarkan hipotesis yang diajukan pada awal penelitian yaitu:

1. Pengaruh kehandalan terhadap pengungkapan kepuasan pasien

Kehandalan adalah kemampuan suatu rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang seger dan akurat sejak pertama kali pasien datang tanpa membuat kesalahan apapun dan dapat memuaskan pasien (Kotler, 2005:122)

Berdasarkan Tabel 7 diatas bahwa kehandalan berpengaruh Positif terhadap kepuasan pasien poli gigi RS UNS 2020. Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh Positif terhadap kepuasan pasien terbukti terbukti kebenarannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan dan Putra (2018), Steffi (2013) dan Shan dkk (2016) menyatakan bahwa kualitas

layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dinilai dari beberapa aspek yaitu ketersediaan dokter ahli dan tenaga perawat. Keberadaan tenaga dokter dan perawat yang didukung dengan fasilitas yang memadai disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diterima pasien dapat memberikan nilai, citra dan kepuasan pasien.

Pada penelitian ini menunjukkan, kehandalan yang diberikan petugas RS UNS kepada pasien berdampak besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS UNS

2. Pengaruh daya tanggap terhadap pengungkapan kepuasan pasien

Daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan karawan dalam membantu pasien, merespon permintaan pasien dngan tanggap serta memberi informasi jasa secar cepat (Kotler, 2005:122)

Berdasarkan Tabel 7 diatas bahwa daya tanggap berpengaruh Positif terhadap kepuasan pasien poli gigi RS UNS 2020. Sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh Positif terhadap kepuasan pasien terbukti terbukti kebenarannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Idris (2012), Rolando Jacobis (2013) dan Hanna, dkk (2018) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan dan daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Pariaman pada tahun 2012.

Pada penelitian ini menunjukkan, daya tanggap yang diberikan petugas RS UNS kepada pasien berdampak besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS UNS

3. Pengaruh empati terhadap pengungkapan kepuasan pasien

Empati menurut Kotler (2005:122) merupakan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hal tersebut dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan karyawan secara individu dengan penuh perhatian, memahami kebutuhan pasien, dan serta membantu pasien walau tidak diminta. Empati artinya mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Berdasarkan Tabel 7 diatas bahwa empati berpengaruh Positif terhadap kepuasan pasien poli gigi RS UNS 2020. Sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa empati berpengaruh Positif terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lidiana (2018) menyatakan bahwa kehandalan, bukti fisik dan empati berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik empati yang ditunjukkan oleh petugas makan akan semakin baik juga kepuasan pasien. Selain itu, penelitian yang dilakukan Supartiningsih (2017) menunjukkan bahwa dimensi Kualitas Pelayanan (*Reliability, Assurance, Empathy* dan *Tangibility*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dapat di ketahui bahwa *Empathy* atau Empati yaitu karyawan atau pegawai dapat sejajar dengan pelanggan, perhatian serta dapat mengerti apa yang di inginkan pelanggan (Pohan, 2011).

Pada penelitian ini menunjukkan, empati yang diberikan petugas RS UNS kepada pasien berdampak besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS UNS

4. Pengaruh fasilitas terhadap pengungkapan kepuasan pasien

Fasilitas merupakan segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan/disiapkan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik (Kotler dan Keller, 2012).

Berdasarkan Tabel 7 diatas bahwa fasilitas berpengaruh Positif terhadap kepuasan pasien poli gigi RS UNS 2020. Sehingga hipotesis keempat yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jarliyah dan Nadiya (2017), faigah (2014) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara fasilitas terhadap kepuasan pasien. Jika fasilitas yang disediakan dan diberikan pihak rumah sakit memadai maka akan berdampak baik pula terhadap kepuasan pasien. Kelengkapan fasilitas rumah sakit sebagai penunjang pelayanan rumah berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada penelitian ini menunjukkan, fasilitas yang diberikan petugas RS UNS kepada pasien berdampak besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS UNS

5. Pengaruh jaminan (*assurance*) kesehatan terhadap pengungkapan kepuasan pasien

Jaminan Kesehatan dalam Rumah Sakit merupakan kemampuan pegawai rumah sakit dalam menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Dengan kata lain jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan karyawan dalam menciptakan rasa aman bagi pasien, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan (Parasuraman dalam Tjiptono, 2012).

Kepuasan pasien akan meningkat jika petugas memiliki sifat yang dapat dipercaya, sikap dan perilaku yang sopan, serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dihadapi pasien.

Berdasarkan Tabel 7 diatas bahwa jaminan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi RS UNS 2020. Sehingga hipotesis kelima yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien tidak terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) dan Hanna Mutiara dkk (2018) yang menyatakan hubungan positif terhadap kepuasan pasien.

Namun, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yenni (2017) yang menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa keahlian karyawan, sikap sopan, sifat yang dapat dipercaya dan rasa aman yang dirasakan pelanggan mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan yang cukup sesuai dengan keinginan pelanggan. Namun, karena tidak terpenuhi kebutuhan pelanggan yaitu sering terjadinya pemadaman lampu memicu anggapan jaminan yang diberikan PT. PLN masih kurang.

Penelitian ini menemukan bahwa jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Menurut persepsi pasien, pelayanan jaminan tidak mempengaruhi kepuasan pasien poli gigi RS UNS.

6. Pengaruh biaya Terhadap Pengungkapan Kepuasan Pasien

Harga dalam aktivitas pelayanan jasa rumah sakit merupakan aspek yang penting, dimana semakin tinggi tingkat harga, maka harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan lebih besar terhadap kualitas pelayanan. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh pada kepuasan pasien, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien memiliki harapan yang lebih besar (Semiaji 2012:37)

Berdasarkan Tabel 7 diatas bahwa biaya pelayanan berpengaruh Positif terhadap kepuasan pasien poli gigi RS UNS 2020. Sehingga hipotesis keenam yang menyatakan bahwa biaya pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiarti (2016) menyatakan bahwa variabel biaya berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien, artinya kebijakan harga dan pelayanan yang baik akan berdampak besar terhadap kepuasan pasien.

4. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan dan hasil yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut. 1) Keandalan dapat berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS. 2) Daya Tanggap dapat berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS. 3) Empati dapat berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS. 4) Fasilitas dapat berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS. 5) Jaminan dapat berpengaruh secara negatif terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS. 6) Biaya dapat berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS. Hasil uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji

multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas tidak terdapat masalah atau penyimpangan dalam model.

Saran Pihak Manajemen Rumah Sakit UNS, Penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, daya tanggap, empati, fasilitas jaminan dan biaya tetap dipertahankan, akan tetapi dari hasil penelitian ini yang memiliki pengaruh paling tinggi pada fasilitas yang diberikan oleh pasien karena kebersihan ruang pemeriksaan, kenyamanan ruang tunggu yang di sediakan, kerapian dan kebersihan tempat parkir, kelengkapan peralatan medis, dan penampilan bersih dan rapi petugas kesehatan hal paling mendasarkan yang pertama kali pasien menginjakan Rumah sakit jadi perlu perhatian lebih khusus. Untuk Penelitian yang akan datang diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

B. DAFTAR PUSTAKA

- Az-zahroh, T N. 2017. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosain*. 12(2): 99-111
- Depkes RI. 2005. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 23 tahun 2005 Tentang Kesehatan*; Jakarta
- Hasan, S. Putra, AHP. 2018. Loyalitas pasien Rumah Sakit Pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 18(3): 184-196
- Henry Clay Lindgren. 1972. *Psychology In The Classroom*. Modern Asia Edition: Japan.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Gramedia
- Ivancevich, Konopaske Dan Matteson. 2006. *Perilaku Manajemen Dan Organisasi*. alih bahasa Gina Gania. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2012. *Marketing Management*. 14th Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta : Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi IX*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lana. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Kuntoro, W. Istiono, W. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2(1) :140-147
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Resdakarya
- Muhammad Mulyohadi Ali, dkk. 2006. *Kemitraan Dalam Hubungan Dokter-Pasien*. Jakarta. Konsil Kedokteran Indonesia. hlm. 38.
- Mulyadi. 2015. *Akuntansi Biaya, Edisi 5*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Nitisemito, S. Alex. 2007. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pouragha, Behrouz and Zarei, Ehsan. 2016. The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction in Teaching Hospital in Iran. *Master Sociomed*, pp. 21-25.
- Sangadji, Etta Mamang. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi offset.
- Schiffman LG, Kanuk LL. 2007. *Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Setyawati, WA. Rifa'i, M. Sasmito, C. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*. 10(2): 50-63.
- Shan, L. Li, Y. Ding, D. Wu, Q. Liu, C. Jiao, M. Hao, Y. Han, Y. Gao, L. Wang, L. Xu, W. Ren, J. 2016. Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effect of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. *Plos One*. 11(10): 1-18.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoetiolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1): 9-15.
- Tjiptono F, Chandra G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction ed 3*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F (2007), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andy Offset
- Tjiptono, F. Chandra, G. 2011. *Servie, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi kedua*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.